



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN
GANTI RUGI (SKGR) DI KANTOR KEPALA DESA (STUDI
KASUS DI DESA KULIM JAYA KECAMATAN LUBUK
BATU JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HULU)**

SKRIPSI



Oleh :

LILIS MAHMUDAH
NIM. 11775201575

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR) DI KANTOR KEPALA DESA (STUDI KASUS DI DESA KULIM JAYA KECAMATAN LUBUK BATU JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HULU)

SKRIPSI

Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Mengikuti Ujian Oral Comprehensif Strata 1
Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

LILIS MAHMUDAH
NIM. 11775201575

PROGRAM S1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NAMA

NIM

FAKULTAS

JUDUL SKRIPSI

LEMBAR PERSUTUJUAN SKRIPSI

: LILIS MAHMUDAH

: 11775201575

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR) DI KANTOR
KEPALA DESA (STUDI KASUS DI DESA KULIM JAYA
KECAMATAN LUBUK BATU JAYA KABUPATEN
INDRAGIRI HULU)

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING



Afrizal, S.Sos, M.Si
NIP. 19690419 200701 1 025


MENGETAHUI:

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

KETUA JURUSAN

Program Studi Administrasi Negara



Dr. H. Mahvarni, S.E, MM
NIP. 19700826 199903 2 001



Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si
NIP. 19781025 200604 100 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : LILIS MAHMUDAH
NIM : 11775201575
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR) DI KANTOR
KEPALA DESA (STUDI KASUS DI DESA KULIM
JAYA KECAMATAN LUBUK BATU JAYA
KABUPATEN INDRAGIRI HULU)
HARI/TANGGAL : SENIN, 22 NOVEMBER 2021

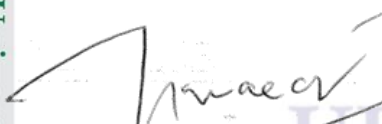
DISETUJUI OLEH:
KETUA PENGUJI



Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 100 2

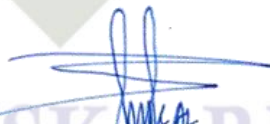
MENGETAHUI:

PENGUJI I



Afrinaldy Rustam, S.Ip, M.Si
NIP. 19740420 201411 1 001

PENGUJI II



Muammar Alkadafi, S.Sos., M.Si
NIK. 130 712 075



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR) DI KANTOR KEPALA DESA (STUDI KASUS DI DESA KULIM JAYA KECAMATAN LUBUK BATU JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HULU)

Oleh :

Lilis Mahmudah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan mengenai pelayanan pengurusan SKGR yang dilakukan pada Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu masih belum sesuai SOP yang berlaku dan tidak ada transparansi terkait biaya untuk pengurusan SKGR. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pelayanan dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu 2) Untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Data diolah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, pengamatan langsung dan dokumentasi. Pada penelitian ini indikatornya adalah persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif dan penanganan pengaduan. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan pengurusan SKGR di Desa Kulim Jaya masih belum sesuai. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat. Masih ditemukannya permasalahan saat pengurusan SKGR seperti pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat waktu, kurangnya transparansi biaya dalam pengurusan SKGR. Seharusnya sebagai pelaksana kegiatan pelayanan pengurusan SKGR pegawai memberikan pelayanan tepat waktu dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kata Kunci: SKGR, Pelayanan, Masyarakat



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Bismillahirrahmaanirrahim, Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Nikmat dan karunia-Nya kepada penyusunan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR) DI KANTOR KEPALA DESA (STUDI KASUS DI DESA KULIM JAYA KECAMATAN LUBUK BATU JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HULU)”**.

Selanjutnya sholawat serta salam senantiasa kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini diperuntukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusunan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teristimewa kepada Kedua Orang Tua Ayahanda Tercinta Ahmadi dan Ibunda Tercinta Karsiti, terimakasih telah merawat, membesarkan, membimbing



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, kasih sayang, doa serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini, untuk itu skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua ananda yang sangat ananda sayangi.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr.Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Mashuri, S.Ag, M.A selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Irdyanti, S.IP, M.A selaku Pembimbing Akademik (PA).
6. Bapak Afrizal, S.Sos, M.Si selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, informasi serta arahan kepada penulis selama menyelesaikan proposal dan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak dan ibu Dosen serta pegawai di Program Studi Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

8. Untuk Mba tersayang Siti Nurul Khasanah, S.Pd dan Kakang Yandi Utomo, S.Pd, Kakang Sarif Hidayat, Kakak Ipar Fitri Widya Nigsih, S.K.M serta Ponakan Akhmad Muzaky Novrian Tama yang selalu support terima kasih atas dukungannya.
 9. Untuk sahabat tersayang Kiky Fahriza yang telah banyak memberikan dukungan serta bantuan terhadap penulis, terima kasih banyak.
 10. Untuk sahabat penulis Vega Sekarmiati, Iin Darwati, Maysi Marica, Rifqatul Umi Adzkia terima kasih atas dukungannya.
 11. Untuk seluruh keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2017
 12. Untuk seluruh anggota group GOT7 leadernim Lim Jaebeom, Park Jinyoung, Mark Tuan, Jackson Wang, Choi Youngjae, Kunpimook Bhuwakul Bambam, Kim Yugyeom yang telah memberikan dukungan kepada penulis secara tidak langsung melalui karya-karyanya.
- Semoga semua motivasi, semangat doa serta bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan dari ALLAH SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat. Amiin amiin ya robbal alamin.

Pekanbaru, Oktober 2021
Penulis

LILIS MAHMUDAH
NIM. 11775201575



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pelayanan	16
2.2 Pelayanan Publik	16
2.3 Kualitas Pelayanan	17
2.4 Standar Pelayanan	19
2.5 Teori Penghambat Pelayanan	22
2.6 Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik	23
2.7 Administrasi Kependudukan	29
2.8 Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)	32
2.9 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam.....	34

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.10 Penelitian Terdahulu	36
2.11 Definisi Konsep.....	40
2.12 Kerangka Berpikir.....	41
2.13 Konsep Operasional	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.2.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2.2 Sumber Data.....	44
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3.1 Observasi.....	45
3.3.2 Wawancara.....	45
3.3.3 Dokumentasi	46
3.4 Informan Penelitian.....	46
3.5 Teknik Analisis Data Kualitatif	47

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Desa Kulim Jaya	50
4.2 Letak Luas dan Batas Desa Kulim Jaya.....	52
4.3 Kependudukan.....	52
4.4 Visi dan Misi	54
4.5 Uraian Tugas Dan Fungsi.....	56
4.6 Susunan Organisasi Pemerintahan Desa Kulim Jaya.....	60

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5.1 Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu	62
5.1.1 Persyaratan	64
5.1.2 Prosedur Pelayanan	66
5.1.3 Jangka Waktu Pelayanan.....	69
5.1.4 Biaya/Tarif	72
5.1.5 Penanganan Pengaduan.....	74
5.2 Hambatan Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.....	75

BAB VI Kesimpulan

6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

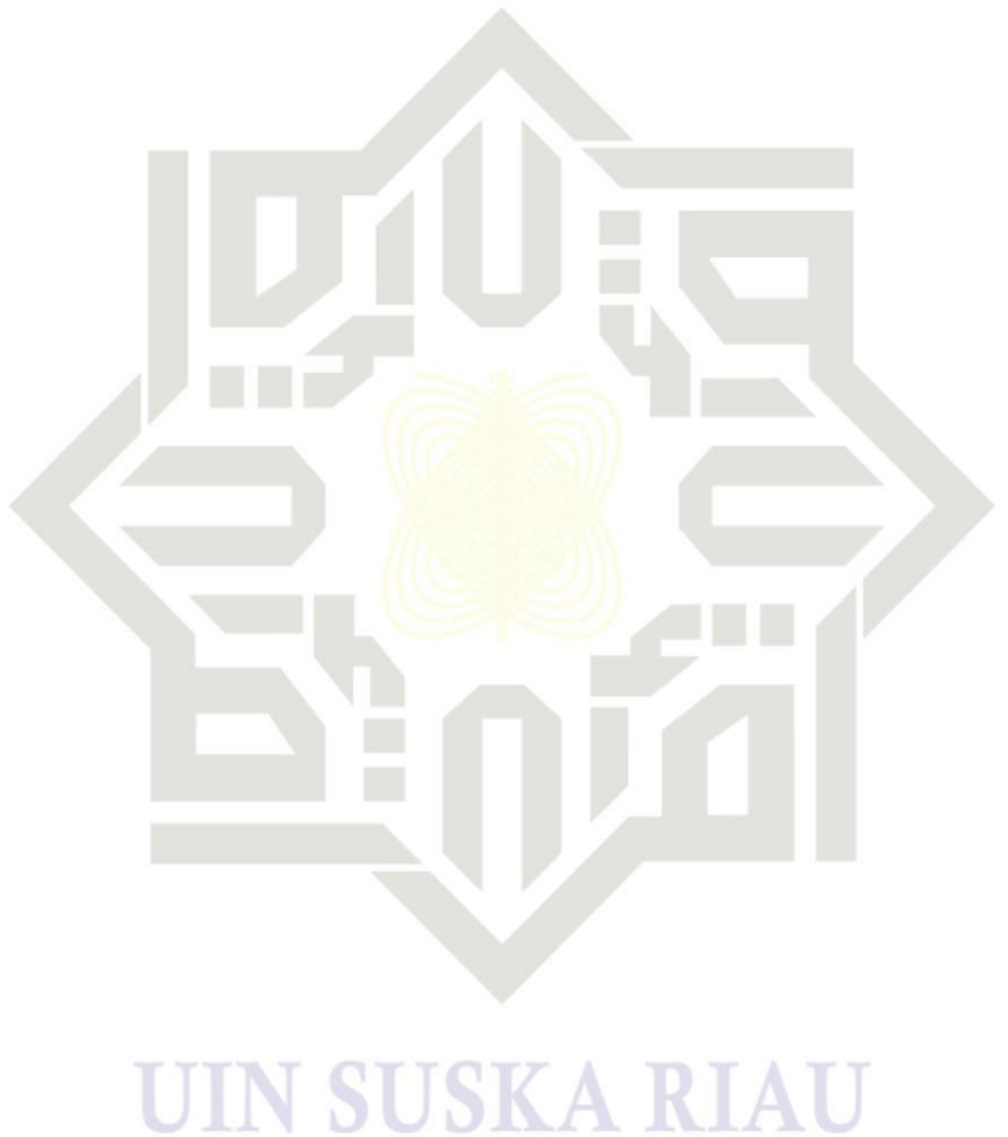
Tabel 1.1 Standar Operasional Prosedur di Desa Kulim Jaya	8
Tabel 1.2 Rekap Tahunan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tahun 2019-2021	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 2.2 Konsep Operasional	43
Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian Analisis Pelayanan Pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya	47
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Desa Kulim Jaya 2021	53
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian di Desa Kulim Jaya 2021	53
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Kulim Jaya 2021	60
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Aparatur Desa Kulim Jaya	
Tabel 5.1 Masyarakat yang Melakukan Pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya Tahun 2019-2021	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kulim Jaya	61
Gambar 5.1 Proses Pelayanan Pembuatan SKGR.....	67





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan nasional bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar 1945, adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Undang-undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sarundajang (2002) bahwa sebagai suatu komponen dari suatu Negara berdaulat, pemerintah daerah berfungsi memberikan pelayanan publik dalam suatu wilayah tertentu. Selain itu, kewenangan untuk menjalankan fungsi pelayanan di distribusikan secara lokal, sejalan dengan meningkatnya profesionalisme, pelayan yang lebih baik, kepemimpinan, dan administrasi yang lebih efisien. Pemerintah daerah memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam menyatukan masyarakat di suatu daerah tertentu yang berfungsi saling menunjang maupun dalam hubungannya dengan aspirasi warga masyarakat. Pemerintah daerah pada dasarnya merupakan sarana bagi warga masyarakat daerah untuk dapat mencapai kesejahteraan hidup.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi (pemerintah), dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Karena aparat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dalam rangka mensejahterakan masyarakat. Menurut Kepmenpan No, 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan publik yang berada di Kantor Desa merupakan wujud nyata dari suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyelenggarakan birokrasi pemerintahan yang ada di desa. Adapun jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada Kantor Desa Kulim Jaya berupa pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) yang mana dalam masyarakat pengelolaan SKGR masih belum memenuhi standar dari pelayanan publik itu sendiri.

Tanah dengan segala aspeknya memiliki peran yang penting dalam mewujudkan keadilan untuk mensejahterahkan masyarakatnya oleh karena itu pemerintah berdasarkan UUPA Nomor 5 Tahun 1960 yang mengatur mengenai masalah pertanahan di Indonesia, sehingga terjadilah suatu undang-undang yang mencakup segala aspek pertanahan di Indonesia. Negara Indonesia adalah negara agraris maka keberadaan UUPA ini sangat dominan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

untuk kepentingan masyarakat Indonesia terutama yang mengatur mengenai hak-hak atas tanah.

Sebagaimana diketahui bahwa perkembangan masyarakat dengan populasi yang semakin bertambah pesat setiap waktunya pasti mengakibatkan kebutuhan akan tanah semakin meningkat, sementara kuantitas tanah tidak bertambah. Kondisi seperti itu tentu dapat memicu munculnya berbagai konflik dan sengketa pertanahan dimana tanah menjadi objek perebutan, perampasan dan sengketa lainnya apalagi di Desa Kulim Jaya masih banyak tanah yang tidak bertuan sehingga konflik terkait tanah masih banyak ditemukan. Sepanjang tahun 2019 saja, Kementrian ATR/BPN menangani 3.230 kasus sengketa pertanahan. Hal itu terjadi karena tanah memiliki nilai ekonomi yang sangat strategis. Selain itu penyebab lainnya adalah terbatasnya akses masyarakat yang berpenghasilan rendah (termasuk masyarakat daerah) yang menggantungkan kehidupan mereka terhadap tanah sehingga memicu terjadinya konflik antar individu, masyarakat dengan masyarakat maupun masyarakat dengan pihak lain.

Berkaitan dengan pentingnya tanah sebagai sumber kehidupan tersebut, maka pendaftaran tanah merupakan hal yang sangat *urgent* (penting) terutama dalam kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dewasa ini. Pendaftaran tanah merupakan jalan keluar yang sangat ideal untuk memperoleh instrumen yang memiliki kekuatan atau bukti yang kuat dalam bentuk SKGR dan sertifikat bagi pemegang hak atas tanah tersebut bahwa ia



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

hak yang berwenang atau berkuasa secara sah atas suatu bidang tanah yang telah terdaftar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah. Dalam peraturan itu disebutkan bahwa: “Pendaftaran Tanah adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah secara terus menerus, berkesinambungan, dan teratur, meliputi pengumpulan, pengolahan, dan penyajian serta pemeliharaan data fisik dan data yuridis, dalam bentuk peta dan daftar, mengenai bidang-bidang tanah dan satuan-satuan rumah susun, termasuk pemberian surat tanda bukti haknya bagi bidang-bidang tanah yang sudah ada haknya dan milik atas satuan rumah susun serta hak-hak tertentu yang membebaninya. Oleh karena itu, perlu adanya kepastian hukum untuk melindungi pihak-pihak yang berkepentingan dengan masalah tanah. Kepastian hukum akan tanah merupakan suatu hal yang mutlak yang harus ada demi menjaga keamanan dan kestabilan pembangunan serta mewujudkan kepastian hak atas tanah”.

Dalam Pasal 24 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah disebutkan bahwa: “Untuk keperluan pendaftaran hak, hak atas tanah yang konversi hak-hak lama dibuktikan dengan alat-alat bukti mengenai adanya hak-hak tersebut berupa bukti-bukti tertulis, keterangan saksi dan atau pernyataan yang bersangkutan yang kadar kebenarannya oleh Panitia Ajudikasi dalam pendaftaran tanah secara sistematis atau oleh Kepala Kantor Pertanahan dalam pendaftaran tanah secara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

sporadik, dianggap cukup untuk mendaftar hak, pemegang hak dan hak-hak pihak lain yang membebaninya”.

Menurut Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Pokok Agraria disebutkan bahwa: “Untuk menjamin kepastian hukum oleh pemerintah diadakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia menurut ketentuan-ketentuan yang diatur dengan peraturan pemerintah”. Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Pokok Agraria tersebut, merupakan ketentuan yang ditujukan kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pendaftaran tanah diseluruh wilayah Republik Indonesia. Menurut Pasal 19 Ayat (2) Undang-

Undang Pokok Agraria disebutkan bahwa: “ Pendaftaran tersebut dalam ayat 1 pasal ini meliputi:

- a. Pengukuran, perpetaan dan pembukuan tanah;
- b. Pendaftaran hak-hak atas tanah dan peralihan hak-hak tersebut;
- c. Pemberian surat-surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat.

Mengenai kekuatan Hukum SKGR, kedudukan SKGR ini merupakan surat keterangan yang menyatakan seseorang menggarap tanah Negara yang dikeluarkan oleh pejabat daerah dan bukan merupakan kepemilikan hak menurut UUPA. Karena SKGR ini adalah untuk membuktikan seseorang untuk membuka tanah karena dilarangnya ijin tebas tebang oleh kepala desa sedangkan masyarakat tetap memerlukannya untuk membuka hutan baru yang sebenarnya pernah digarap ataupun pembukaan atas tanah adat yang telah lama tetapi tidak mempunyai surat keterangan apapun. Sedangkan UUPA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

mewajibkan setiap tanah yang dikuasai oleh seseorang harus mempunyai sertifikat maka untuk mengatasinya sebagai alas hak kepemilikannya untuk dimintakan hak-hak dasar UUPA dikeluarkanlah SKGR yang didalamnya terdapat mengenai Surat Riwayat Kepemilikan Tanah dll.

Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada dasarnya tidaklah mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti akan tetapi pada kenyataannya surat keterangan ini dapat menjadi dasar pembuktian atas tanah apabila terjadi sengketa dikemudian hari dan dianggap sah dikarenakan dibuat dihadapan para pihak, saksi-saksi dan diketahui oleh aparat setempat yakni lurah dan camat. Kekuatan pembuktian SKGR ini dilihat dari macam-macam alat bukti yang mana adanya keterangan secara tertulis, adanya saksi, adanya pengakuan dari para pihak dan unsur-unsur lain yang terdapat dalam macam-macam alat bukti.

SKGR ini dibuat oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Yaitu pihak yang tanahnya diganti rugi (penggarap) dan pihak yang memberi kerugian (pembeli). Prosesnya cukup sederhana, dimulai dengan kesaksian ketua Rukun Tetangga (RT), Ketua Rukun Warga (RW), kemudian diketahui oleh Ketua Dusun, disetujui oleh kepala Desa atau Lurah dan seterusnya dikuatkan oleh camat serta saksi-saksi. Proses mendapatkan hak milik atas tanah seperti ini jika merujuk pada undang-undang pokok agraria, SKGR merupakan proses awal atau alas hak untuk mendapatkan sertifikat hak atas tanah. Namun dengan mengantongi SKGR tersebut masyarakat merasa haknya sudah aman dan terlindungi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan adanya peraturan ini, diharapkan dapat menjamin kepastian hukum hak-hak atas tanah masyarakat di setiap wilayah Indonesia dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pendaftaran tanah. Oleh karena itu, sebagian besar masyarakat Kulim Jaya, Kecamatan Lubuk Batu Jaya, Kabupaten Indragiri Hulu menempuh berbagai upaya untuk mendapatkan bukti kepemilikan tanah dengan menerbitkan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR).

Dalam pengurusan SKGR di Kecamatan Lubuk Batu Jaya terdapat 9 desa, dari ke 9 desa tersebut salah satunya adalah Desa Kulim Jaya. Dalam pengurusannya juga membutuhkan sepadan yang mana ini merupakan bukti bahwa tanah tersebut milik kita, di Desa Kulim Jaya taken untuk sepadan sendiri diurus oleh masyarakat yang akan mengurus SKGR itu sendiri dan di dampingi oleh RT dan RW kemudian setelah itu diteruskan ke Kepala Desa untuk lanjut mengurus SKGR.

Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) adalah bukti telah diberikannya ganti rugi atas peralihan jual beli bangunan dan pengalihan hak, yaitu atas rumah yang didirikan di atas tanah Negara atau tanah garapan. Untuk memperoleh SKGR di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu, tentunya masyarakat harus mengikuti proses dan prosedur pembuatan SKGR itu sendiri sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berikut ini syarat-syarat dalam pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Mengisi formulir Surat Keterangan Ganti Rugi
2. Mengisi formulir surat pernyataan tidak bersengketa dari pemilik tanah
3. Mengisi formulir gambar/sket lokasi tanah
4. Melampirkan berita acara hasil pengecekan tanah yang dilakukan oleh perangkat Kelurahan/Desa, RT, RW setempat dan saksi sempadan
5. Melampirkan surat keterangan tentang status lahan dari UPTD kehutanan dan perkebunan bagi tanah untuk perkebunan
6. Melampirkan sket lokasi tanah secara keseluruhan bagi tanah kaplingan
7. Melampirkan fotocopy KTP pembeli dan penjual
8. Melampirkan fotocopy KTP saksi sempadan
9. Melampirkan fotocopy KTP saksi keluarga terdekat
10. Melampirkan surat pernyataan saksi sempadan yang ditandatangani pemilik lahan apabila terjadi perubahan saksi sempadan yang diketahui oleh RT dan RW setempat

Apapun Prosedur Pelayanan SKGR Kantor Kepala Desa Kulim Jaya, Antara lain:

Tabel 1.1 Standar Operasional Prosedur dalam pembuatan SKGR di Desa Kulim Jaya

No	Kegiatan	Waktu Penyelesaian
1	Pemohon membawa berkas permohonan pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)	5 menit
2	Petugas pelayanan administrasi menyerahkan berkas SKGR dari pemohon	1 hari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	kepada Kepala Seksi Pelayanan Umum, kemudian Kepala Seksi Pelayanan Umum memeriksa berkas, jika berkas sudah lengkap maka lanjut ketahap selanjutnya, apabila ada berkas yang belum lengkap maka akan dikembalikan lagi ke pemohon untuk segera diperbaiki.	
3	Berkas yang sudah lengkap kemudian diserahkan ke Jabatan Fungsional Umum (JFU) untuk kemudian di proses lebih lanjut melakukan pemeriksaan lapangan jika diperlukan dan berkas yang telah selesai diserahkan kepada Kepala Seksi Tata Pemerintahan.	5 menit
4	Selanjutnya berkas tersebut siperiksa ulang, apabila berkas sudah lengkap maka akan diparaf oleh Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan diserahkan kepada Sekretariat Desa.	5 menit
5	Sekretariat Desa memberikan paraf pada berkas permohonan pembuatan SKGR, setelah itu diserahkan ke Kepala Desa	1 hari
6	Kepala Desa menandatangani berkas	1 hari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	permohonan pembuatan SKGR.	
7	setelah itu diberi nomor register dan dicap stempel.	5 menit
8	Berkas yang sudah dinomor register dan dicap stempel, kemudian difotocopy dan diarsipkan.	15 menit
9	Berkas asli yang telah selesai akan dikembalikan ke pemohon.	5 menit

Dalam mengurus SKGR masih ada kendala yang sering terjadi yang menyebabkan masih kurang puas masyarakat yang menerima pelayanan khususnya pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya, Kenyataannya tidak adanya penetapan biaya dalam pembuatan SKGR, sehingga menyebabkan adanya pungli yang masih terjadi dalam pembuatan SKGR di Desa Kulim Jaya dan lamanya pengurusan SKGR pada saat pengecekan berkas, sehingga dalam mengerjakan tugasnya membutuhkan waktu yang lumayan lama.

Ketika pengamatan awal peneliti yang dilakukan pada tahun 2021, masih banyak masyarakat membayar pada petugas desa yang mengurus SKGR. Berdasarkan observasi dan kenyataan yang ada, uang yang diberikan kepada pegawai tersebut tidak sedikit. Uang yang diberikan kurang lebih sejumlah Rp200.000,00- sampai dengan Rp500.000,00-. Berdasarkan dari hasil wawancara Kepala Desa Kulim Jaya Bapak Warsito (29/3/2021) mengatakan bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(SKGR) tidak dipungut biaya atau gratis. Jika memang benar mengurus SKGR gratis seperti yang dikatakan oleh Kepala Desa tersebut dan ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur kepengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya. Fakta dilapangan membuktikan tidak adanya keterbukaan dan transparansi mengenai informasi biaya kepengurusan SKGR menyebabkan pegawai masih menerima uang dari masyarakat.

Dari tabel di bawah ini, dapat dilihat bahwa jumlah penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi tanah (SKGR) di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya dari tahun 2019-2021 tidaklah tetap dan ada beberapa SKGR yang belum selesai.

Tabel 1.2 Rekap Tahunan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah SKGR	
		Masuk	Selesai
1	2019	31	28
2	2020	46	30
3	2021	33	30

Sumber: Kantor Kepala Desa Kulim Jaya, 2021

Adanya permasalahan antara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena lamanya waktu pengurusan SKGR ini dan tidak adanya transparansi besaran biaya yang harus dikeluarkan dan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP terkait pengurusan SKGR kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih harus memberikan sejumlah uang kepada pegawai sebagai uang kesepakatan. Jika masyarakat yang mengurus SKGR ini butuh cepat untuk dijual dan mereka tidak ada uang mereka akan sulit untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mendapatkannya, masyarakatlah yang akan kesusahan padahal sebenarnya untuk mengurus SKGR ini sudah gratis.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengurusan SKGR yang dijelaskan diatas dalam proses pelayanan pembuatan SKGR memiliki waktu 3 hari selesai, tetapi dalam proses pengerjaan pembuatan SKGR tersebut melebihi waktu yang telah ditentukan. Beberapa fenomena yang menjadi pengamatan awal peneliti bahwasannya:

1. Terindikasi bahwasanya SOP pembuatan SKGR dalam poin 2 dalam memeriksa berkas diSOP tersebut tertera 1 hari, tetapi yang dirasakan masyarakat dalam proses tahapan tersebut melebihi waktu yang telah ditentukan.
2. Terindikasi bahwasanya masyarakat harus mengeluarkan biaya dalam pembuatan SKGR.
3. Terindikasi bahwasannya pada tahun 2020 pada laporan kinerja pembuatan SKGR terdapat 16 surat permohonan pembuatan SKGR yang belum terselesaikan.
4. Terindikasi bahwasanya dalam melengkapi berkas persyaratan pembuatan SKGR terlalu rumit untuk diikuti.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Kepala Desa (Studi Kasus di Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu)”**.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Bagaimana pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pelayanan dalam pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dilakukan sebagai bahan masukan bagi aparatur pemerintah Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kabupaten Indragiri Hulu dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) kepada masyarakat dengan baik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial, khususnya perkembangan ilmu pemerintahan.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian Efisiensi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) pada Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

Penulis membagi ke dalam enam bab dengan kerangka sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dikemukakan teori-teori yang melandasi pembahasan yang diteliti yang sesuai dengan persoalan yang dikaji.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran singkat Desa Kulim Jaya, keberadaan Kantor Desa Kulim Jaya, kemudian juga visi dan misi serta uraian tugas di Kantor Desa Kulim Jaya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menganalisa mengenai hasil penelitian berdasarkan penelitian dilapangan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi subyek penelitian agar bisa lebih baik kedepannya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

Menurut Sinambela (2011 : 4), pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan terdiri dari suatu rangkaian kegiatan atau proses yang berlangsung secara rutin dan meliputi seluruh orang dalam masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Kamariddin (2018:2) (Sellang Ahmad, and Mustanir 2019) dipahami sebagai kegiatan pemerintah yang berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Santosa (2008: 57) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Dwiyanto (2006) Standar pelayanan publik yang dimaksud misalnya terkait dengan jangka waktu penyelesaian berapa untuk suatu urusan tertentu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

misalnya, perizinan, atau waktu layanan, tempat layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, dan standar pelayanan lainnya.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang dimaksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pengertian dari pelayanan adalah cara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya orang yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5).

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kapuasan dan keberhasilan. Jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Toni Wijaya, 2011: 150). Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2004:51) mengatakan kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi et al (2006:175) menginterpretasikan kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, Artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan persyaratan tersebut (Toni Wijaya, 2011: 11).

Seperti yang telah ditetapkan oleh MENPAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatannya tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Melihat definisi di atas kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

2.4 Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi dipusatkan maupun daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama.

Berdasarkan pasal 21 Undang-undang No 25 Tahun 2009 adapun standar pelayanan publik meliputi :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik.

Persyaratan, syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

g. Sarana dan prasarana, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan dalam menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Disamping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut dapat meminimalisir tindakan maladministrasi seperti pungutan liar dan penyimpangan prosedur. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Agus Dwiyanto (2009:309) mengemukakan bahwa standar pelayanan publik dianggap sebuah norma, karena dalam penerapan standar tersebut meliputi dimensi-dimensi sebuah norma yaitu dimensi *Cognitive* yang berisi tentang bagaimana mengembangkan praktik-praktik yang mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Sebuah organisasi birokrasi tentu tujuannya memberikan pelayanan publik yang prima sesuai tuntutan masyarakat, dimensi *regulative* yang berisi perintah terhadap anggota organisasi untuk melakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

praktik-praktik yang telah ditetapkan tersebut, dan *normative* berisi anjuran yang tegas dengan mengatakan bahwa praktik-praktik yang dikehendaki tersebut memang selayaknya dilakukan oleh birokrasi.

2.5 Teori Penghambat Pelayanan

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala atau penghambat yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015 : 40) diantaranya adalah :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja;
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
 - Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani;
 - 4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;

Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menajadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

2.6 Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik

Dalam peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dalam peraturan ini debedakan menjadi dua bagian yaiut:

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
- 3) Jangka waktu pelayanan
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Sarana dan prasarana, dan /atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksana
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksana
- 6) Jaminan pelayanan
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

8) Evaluasi kinerja pelaksana

Penyusunan Standar Pelayanan selain memperhatikan komponen standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang dilakukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau

Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jauh biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang akan dibebankan pengelola.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan kepelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses pelayanan ini adalah:

- a. Jumlah biaya yang dibebankan kepelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya)
 - b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
 - c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).
5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk pelayanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

Penanganan pengelolaan pengaduan

Organisasi penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Administrasi Kependudukan

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1997:3).

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pemerintah Daerah di Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan berdasarkan yang tertuang dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan meliputi:

- 1) Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi:
 - a. Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan
 - b. Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan.
 - c. Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan.
 - e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang administrasi kependudukan.
 - f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan
 - g. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota dan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Dengan ditetapkannya UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka produk hukum daerah perlu disesuaikan. Perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan data ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu:

1. Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan dan memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan.
2. Fungsi registrasi, memberikan pengakuan dan pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan-kebijakan yang berwawasan kependudukan (*people centred development*).

Adapun Administrasi Kependudukan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa untuk pemenuhan tata kelola penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang selaras dan berkesinambungan melalui tertib pelaporan secara mutakhir dan tepat guna, perlu disusun pelaporan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Salah satu dari urusan administrasi kependudukan di daerah yaitu adanya pengurusan SKGR yang ada di Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu yang saat ini dilaksanakan.

2.8 Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)

a. Keberadaan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)

Mengenai penyerahan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) yang merupakan tanda kepemilikan atas tanah tersebut atau yang lebih dikenal sebagai surat tanah yang juga merupakan objek dalam perjanjian jual beli tanah ini. Dimana penyerahan SKGR setelah selesainya pembayaran. Penyerahan SKGR yang merupakan surat bukti kepemilikan atas tanah tersebut merupakan kewajiban penjual pada saat lahirnya perjanjian dan barang tersebut dikuasai oleh pembeli ketika semua pembayaran telah diselesaikan.

Tentang bukti hak milik bagi pembeli atas tanah tersebut yang berupa SKGR tanpa diikuti pendaftaran dan pembuatan sertifikat merupakan kelemahan dalam perjanjian jual beli tanah ini. Seharusnya para pihak tidak hanya melakukan pengurusan sampai SKGR. Walaupun ini telah sesuai dengan peraturan dalam pasal 37 PP No.24 Tahun 1997 tentang pendaftaran tanah, yang mengharuskan dibuat oleh dan dihadapan PPAT, tetapi alangkah lebih baiknya jika dilakukan pengurusan bukti hak milik tersebut hingga diterbitkan sertifikat atas pemilikan tanah tersebut. Hal ini dikarenakan oleh karena hanya dengan diterbitkannya sertifikat tersebut pemegang hak atas suatu tanah itu mendapatkan jaminan kepastian hukum dan jaminan perlindungan hukum.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian PP 24/1997 telah dapat mengakomodir hak-hak yang dibuat oleh para kepala desa, camat, pernyataan saksi-saksi dan lain-lain pernyataan/peristiwa hukum sehingga akan mengakhiri atau setidaknya tidak mengurangi ketidak pastiannya suatu hak atas tanah.

Dalam pasal 1 angka 7 Keputusan Presiden Nomor 55 Tahun 1993 tentang pengadaan tanah bagi pelaksanaan pembangunan untuk kepentingan umum memberikan definisi tentang ganti kerugian. Ganti kerugian adalah penggantian atas nilai tanah berikut bangunan, tanaman dan atau benda-benda lain yang terkait dengan tanah sebagai akibat pelepasan atau penyerahan hak atas tanah.

Penetapan ganti rugi yang diberikan tergantung dari status hak atas tanahnya, baik berupa hak milik, hak guna usaha dan hak guna bangunan. Ganti rugi terhadap hak guna usaha adalah jauh lebih kecil dari ganti rugi terhadap hak milik karena hak milik merupakan hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai oleh orang atas tanah.

Peralihan dan Pemindahan Hak atas Tanah

Sebelum UUPA berlaku terdapat adanya dualisme dalam hukum pertanahan, karena ada hak yang berstatus hak berat, yang diatur dalam KUH Perdata. Peralihan haknya dilakukan dihadapan notaris. Sedangkan hak-hak yang diatur dengan hukum adat (hak-hak adat), seperti tanah yasan dilakukan oleh Kepala Desa.

Dengan berlakunya UUPA, maka dualisme dalam pertanahan dihilangkan. Dalam pasal 37 PP No.24 tahun 1997 dinyatakan bahwa setiap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

peralihan hak atas tanah melalui jual beli, tukar-menukar, dan lainnya kecuali melalui lelang harus dibuktikan dengan akte pejabat pembuat akte tanah (selanjutnya disebut PPAT). Hal ini berarti semua peralihan atas hak tanah yang sudah bersertifikat harus dibuat oleh PPAT. Peralihan hak yang harus dilakukan dihadapan seorang PPAT ialah jual beli (tanah & bangunan), tukar-menukar, hibah, pemasukan kedalam perusahaan, pembagian hak bersama, pemberian hak tanggungan, pemberian kuasa membebaskan hak tanggungan, dan lain-lain selama tidak dikecualikan kepada pejabat atau instansi lain.

2.9 Pelayanan Publik Menurut Pandangan Islam

Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak, hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan di minta pertanggungjawabannya di akhirat. Pelayanan Publik dalam tinjauan menurut Islam, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

إن الله تعالى يأمركم بأداء مختلف الأمانات، التي أوتمنتم عليها إلى أصحابها، فلا تفرطوا فيها. ويأمركم بالقضاء بين الناس بالعدل والقسط، إذا قضيتم بينهم، ونعم ما يعظكم الله به ويهديكم إليه. إن الله تعالى كان سميعاً لأقوالكم، مُطلعاً على سائر أعمالكم، بصيراً بها. (٥٨)

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar dan lagi Maha melihat”.

Apabila dikaitkan dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi saat ini, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat pegawai pemerintah hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik, sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Para pejabat publik perlu memahami bahwa dalam pemerintahan khususnya pelayanan yang perlu diperhatikan secara serius adalah perilaku pegawai sebagai pelayan masyarakat, dimana perilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh perilaku pelayan publik itu sendiri. Beberapa bentuk perilaku yang sering terjadi dikalangan administrasi publik diantaranya adalah perilaku seperti mempersulit, superior, maupun pengabaian yang kesemuanya adalah termasuk perilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu, pegawai sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat dari tugas yang diembannya dan dalam melaksanakan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah merupakan syariat Islam, karena sesungguhnya akhlak beliau telah mencerminkan Al-Qur'an dan Hadits. Rasulullah memiliki empat sifat yang dapat dijadikan sebagai teladan oleh para birokrat, keempat sifat itu antara lain:

- a. *Siddiq*, yang artinya benar.
- b. *Amanah*, yang artinya dapat dipercaya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. *Tabligh*, artinya menyampaikan.
- d. *Fathonah*, yang artinya cerdas.

Dengan demikian, empat sifat beliau yang patut dijadikan suri tauladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat publik. Apabila para pegawai dapat meneladani akhlak Rasulullah di atas tentunya akan dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.

2.10 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
1	Norisa, Lukman Hakim, Ihyani Malik (2015) (Jurnal)	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar	Hasil Penelitiannya, untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Dengan Responden sebanyak 55 orang masyarakat yang dipilih secara sampling insidental. Data tersebut dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas	Penelitian ini berbeda dimana penulis meneliti Analisis Pelayanan Pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya Kabupaten Indragiri Hulu dengan menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif, dan pelayanannya masih kurang baik. Sedangkan jurnal tersebut meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar dengan analisis Deskriptif Kuantitatif dan menunjukkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

		pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat berkategori baik.	kualitas pelayanan yang sudah baik.
Joko Susanto, Zepa Anggraini (2019) (Jurnal)	Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin	Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor camat tabir ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.	Dari hasil penelitian terdahulu dapat dilihat dari lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik di Camat Tabir Ulu masih belum terlaksana dengan baik. belum terdapat tempat tunggu dan masih ditemukannya perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kerabat. Sedangkan pada peneliti Analisis Pelayanan Pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya masih terdapat permasalahan berupa pegawai yang dalam melayani masyarakat belum sesuai dan masih adanya biaya dalam pengurusan SKGR yang seharusnya sudah gratis, menjadikan pelayanannya belum bisa dikatakan memuaskan.
Romiatun (2015) (Jurnal)	Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan	Hasil penelitiannya bahwa secara umum nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan dibidang administrasi	Penelitian ini meneliti tentang survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan bukit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	Bukit Bestari Kota Tanjung Pinang	pertanahan yang diberikan oleh Kecamatan Bukit Bestari menunjukkan hal yang baik. Jenis penelitian ini yaitu Kuantitatif dengan metode diskriptif, dasar penelitian ini adalah pengamatan yang menfokuskan masalah pada tugas pemerintah kecamatan sebagai pelayan publik, serta sebagai pemegang pelimpahan wewenang dari kabupaten dan kota, serta bagian pemerintahan yang memiliki fungsi koordinasi dengan BPN sebagai pelayanan administrasi pertanahan di kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang.	bestari kota tanjung pinang dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti memfokuskan tentang analisis pelayanan pengurusan SKGR di kantor desa kulim jaya kecamatan lubuk batu jaya kabupaten INHU dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif.
Nadila Sandy Dethia (2020) (Jurnal)	Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebagai jaminan dalam perjanjian utang piutang	Hasil penelitiannya, SKGR adalah hak perorangan yang bisa dijadikan jaminan berdasarkan Pasal 1131 KUHPerdara, akan tetapi penjaminan SKGR yang tidak	Penelitian ini berbeda dimana penulis meneliti Analisis Pelayanan Pembuatan SKGR sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang SKGR sebagai jaminan dalam perjanjian utang piutang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

			melalui lembaga hak tanggungan ini pada hakikatnya tidak meletakkan krediturnya pada kedudukan yang aman. Jenis Penelitiannya yaitu kualitatif, penelitian ini berfokus pada masalah atau disebut juga dengan <i>problem focused research</i> , yaitu meneliti permasalahan dengan didasarkan pada teori atau dilihat kaitannya antara teori dengan praktek.	
Retnowati, Della, Erinda (2019) (Jurnal)	Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Serua Indah Kecamatan Ciputat Tangerang Selatan	Hasil penelitiannya, kualitas pelayanan di Kecamatan Ciputat menggunakan analisis Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Metode yang digunakan Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, data dianalisis Miles Hubberman, uji keabsahan data dengan triangulasi. Hasil pengabdian	Penelitian ini berbeda dimana penelitian tersebut untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan analisis Miles Hubberman dengan hasil kualitas pelayanan yang sudah cukup baik. sedangkan peneliti meneliti tentang Analisis Pelayanan Pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya, dan pelayanannya masih kurang baik, yang mana dilihat dari masih banyak pegawai yang tidak memberikan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

			masyarakat menyatakan bahwa responsiveness dan tangible yang masih kurang baik, sementara reliability, empathy, assurance cukup baik.	pelayanan dengan baik.
--	--	--	---	------------------------

2.11 Definisi Konsep

Definisi Konsep adalah suatu generalisasi dan pemahaman terhadap suatu masalah yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman dan menghindari interpretasi ganda dari variabel yang akan diteliti, sehingga tidak menimbulkan keaburan dan kesalahan dalam menginterpretasikan masalah. Adapun konsep-konsep yang digunakan penulis dalam penelitian:

1. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap masyarakat sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.
3. Ganti kerugian adalah penggantian atas nilai tanah berikut bangunan, tanaman dan atau benda-benda lain yang terkait dengan tanah sebagai akibat pelepasan atau penyerahan hak atas tanah.

2.12 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini menjelaskan tentang darimana dan bagaimana alur penelitian ini dimulai. Alur penelitian ini dimulai dari adanya kebijakan pemerintah mengenai pendaftaran tanah untuk seluruh warga Negara Indonesia melalui penerbitan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), sebagai salah satu bentuk pelayanan publik. Maka, masyarakat menginginkan pelayanan yang layak sesuai asas-asas umum pemerintahan. Kerangka pemikiran pada penelitian ini, dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014

2.13 Konsep Operasional

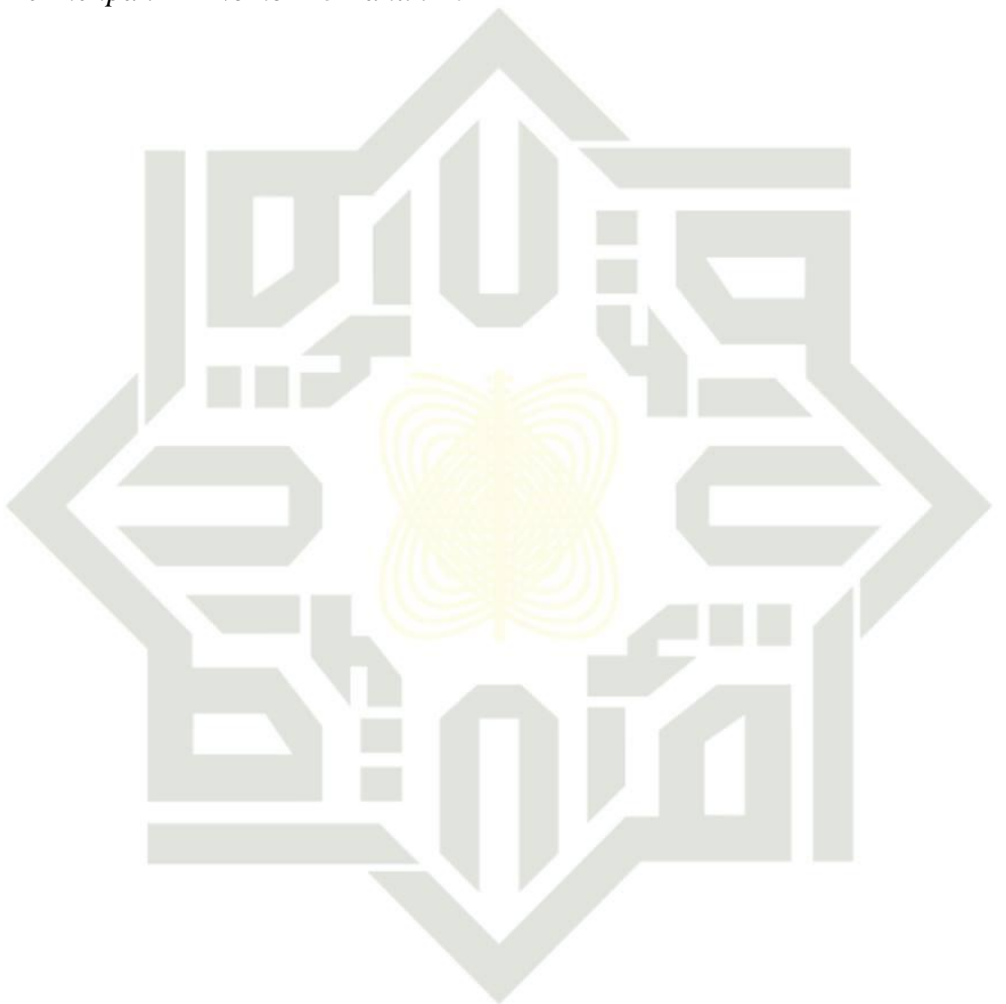
Konsep operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur dan berfungsi untuk menciptakan kesatuan bahas, makna serta persepsi dan pengertian dalam mengelola dan menganalisa data. Untuk melihat gambaran yang jelas tentang variabel, indikator, dan sub indikator dari konsep operasional dapat dilihat dari tabel tersebut:

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Permenpan PB Nomor 15 Tahun 2014	1. Persyaratan	a. dokumen yang dilengkapip b. informasi persyaratan
	2. Prosedur pelayanan	a. prosedur/alur pelayanan b. kejelasan prosedur c. sosialisasi
	3. Jangka Waktu Pelayanan	a. lama waktu penyelesaian b. ketepatan waktu penyelesaian
	4. Biaya/Tarif	a. kejelasan biaya b. besarnya biaya

	5. Penanganan Pengaduan	a. bentuk pengaduan
--	--------------------------------	---------------------

Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun waktu penelitian yang dibutuhkan untuk menyempurnakan penelitian ini dari Februari 2021 sampai dengan selesai.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mana melakukan penelitian langsung di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu guna mendapatkan gambaran-gambaran terperinci berdasarkan kenyataan dilapangan dan hasilnya akan disajikan ke dalam bentuk tabel dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulan.

3.2.2 Sumber Data

- a. Data Primer adalah data pokok atau data yang diperoleh langsung dari informan, dan observasi langsung dilapangan serta data tentang pelayanan pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh sebagai data pendukung dalam penelitian ini, data ini diperoleh dari observasi riset dan hasil dokumentasi.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Observasi

Dalam penelitian ini menggunakan observasi yang pasif, yang mana peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. (dalam sugiyono, 2018, 108)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan aktivitas pelayanan kepengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

3.3.2 Wawancara

Wawancara adalah suatu pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman, wawancara, dan situasi wawancara (Hadeli, 2006, dalam buku Sudaryono).

Peneliti menggunakan metode wawancara terbuka, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. (dalam sugiyono, 2018, 116)

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan responden, yaitu mengenai pelayanan kepengurusan Surat Keterangan Ganti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Rugi (SKGR) di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu dan juga masyarakat yang berada disekitar Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu yang pernah mengurus Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR).

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. (Sudaryono 2017:219)

Menurut Sugiyono (2012:240), mengemukakan pendapat mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Peneliti menggunakan metode dokumentasi ini untuk mengumpulkan bukti-bukti dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diperlukan untuk dijadikan bahan dalam pembuatan penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Teknik penentuan informan yang peneliti gunakan adalah teknik penentuan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan hal-hal tertentu dalam pengambilan sampelnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Jumlah Informan Penelitian Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Desa Kulim Jaya	1 orang
2	Sekretaris Desa Kulim Jaya	1 orang
3	Kasi Pemerintahan	1 orang
4	Masyarakat yang melakukan pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya	8 orang
Total		11 orang

Sumber: Kantor Desa Kulim Jaya 2021

3.5 Teknik Analisa Data Kualitatif

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data yaitu meliputi:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

a. *Data reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami.

c. *Conclusion Drawing* / Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Reduksi yang dimaksud pada penelitian ini adalah mengumpulkan data-data dari lapangan baik dari hasil wawancara, maupun observasi, dari hasil yang terkumpul kemudian di kelompokkan sesuai dengan fokusnya. Jika sudah terkelompok data tersebut dipilih sesuai dengan tema kita. Maka, akan terlihat jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya. Setelah dilakukannya reduksi data, langkah berikutnya adalah display data.

Display data berarti mendeskripsikan kembali atau menulis ulang hasil data reduksi. Hasil tersebut dapat disajikan dalam bentuk bagan atau bentuk uraian singkat. Langkah yang terakhir, yaitu penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Kesimpulan ini didapat dari data yang terkumpul dari hasil reduksi data dan display data. Hasil ini merupakan temuan baru dapat berupa deskripsi atau gambaran baru yang nantinya akan menjadi jelas setelah diteliti lebih lanjut.

Telah dikemukakan tiga hal yakni reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan sebagai suatu cara menyajikan data yang terjalin satu dengan yang lain. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011: 246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Desa Kulim Jaya

Desa Kulim Jaya adalah nama suatu wilayah yang berada di Kecamatan Labuk Batu Jaya, Kabupaten Indragiri Hulu ini merupakan desa baru yang mana dahulu merupakan bagian dari kecamatan Pasir Penyu. Menurut tokoh adat dan juga masyarakat yang dituakan di Desa Kulim Jaya daerah ini merupakan suatu daerah perladangan yaitu daerah yang biasanya untuk lahan bercocok tanam dimana dalam lahan tersebut banyak tertanam pohon kulim. Maka dengan hasil musyawarah para tokoh masyarakat dan tokoh adat disepakati menjadi sebuah nama desa yaitu Kulim Jaya.

Desa Kulim Jaya ini mulai terbentuk mulai Tahun 1991 dengan adanya program Transmigrasi yang mana pola yang diambil adalah pola Transmigrasi Pir yang bekerjasama antara Departemen Transmigrasi dan Departemen Perkebunan yang mana perkebunan kelapa sawit waktu itu di pegang oleh PT. Inti Indosawit Subur.

Adapun penempatan penduduk diawali dengan penempatan dari penduduk setempat yang istilahnya penduduk lokal atau istilah dari Departemen Transmigrasi adalah APPDT (Alokasi Penduduk Daerah Transmigrasi) yang formula presentase adalah 40% dan 60% adalah masyarakat yang didatangkan dari luar sumatera yaitu Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Masyarakat DKI Jakarta sehingga keseluruhan masyarakat Desa Kulim Jaya mencapai 1.393 KK (Kepala Keluarga).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penempatan transmigrasi waktu itu bernama Unit Penempatan Transmigrasi (UPT) Pasir Penyus 1, yang mana waktu itu sebagai kepala UPT adalah bapak Simbolon. Dalam pembinaan beliau sangatlah baik dalam pemerintahan maupun bidang ekonomi. Di masa pemerintahan pertama diangkatlah PJS Kepala Desa yaitu Bapak Slamet Walidi, yang merupakan Transmigran dari daerah Jawa Tengah yaitu Temanggung. Kemudian pada tahun sampai tahun ini 1991 masyarakat Desa Kulim Jaya mendirikan Koperasi Unit Desa atau KUD yang diberi nama KUD Tani Bahagia, dan pendirian kelompok-kelompok tani yang berjumlah 31 kelompok tani.

Kemudian pada tahun pertama penyerahan desa dari deptrans ke pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu atau dengan istilah menjadi Desa Definitif terjadi pemilihan kepala desa yang mana terpilihlah Bapak Slamet Walidi menjadi Kepala Desa yang pertama, selanjutnya pada tahun 2004 Kepala Desa (Slamet Walidi) mencalonkan dirinya sebagai Calon Anggota Legislatif sehingga mengundurkan diri dan membetuk PJS yaitu Bapak Parlan sebagai PJS Kepala Desa Kulim Jaya, serta mengangkat Sekretaris Desa yaitu Bapak Moh. Fadholi, dalam kurun waktu 3 tahun kembali Desa Kulim Jaya mengadakan Pemilihan Kepala Desa yang kedua kalinya. Dan terpilihlah Bapak Jenaidi dan mengangkat kembali Sekretaris Desa Yaitu Bapak Moh Fadholi dan pada tahun 2007 diangkatnya Sekretaris Desa menjadi PNS (Pegawai Negeri Sipil). Kemudian pada tahun 2013 dilakukan Pemilihan Kepala Desa yang ketiga kalinya, dan terpilihlah Bapak Soeharto sebagai Kepala Desa Kulim Jaya dan Bapak Moh Fadholi sebagai Sekretaris Desa. Dan pada tahun 2020 dilakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lagi pemilihan Kepala Desa Kulim Jaya, terpilihlah Bapak Warsito Sebagai Kepala Desa Kulim Jaya dan Bapak Kiswoyo sebagai Sekretaris Desa Kulim Jaya hingga saat ini.

4.2 Letak Luas dan Batas Desa Kulim Jaya

Desa Kulim Jaya merupakan desa yang terletak di Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu. Desa Kulim Jaya adalah salah satu dari sembilan desa yang ada di Kecamatan Lubuk Batu Jaya. Desa lain yang terdapat di Kecamatan Lubuk batu Jaya adalah Desa Rimpian, Desa Lubuk Batu Tinggal, Desa Pondok Gelugur, Desa Sei Beberas Hilir, Desa Sei Beras-Beras, Desa Tasik Juang, Desa Pontian Mekar dan Desa Air Putih.

Desa Kulim Jaya memiliki luas wilayah 1.726 Ha dan luas pemukiman 341,5 Ha dengan batas-batas wilaayah sebagai berikut :

1. Sebelah utara Desa Air Putih
2. Sebelah selatan Desa Sei Banyak Ikan
3. Sebelah timur Desa Sei Beberas Hilir
4. Sebelah barat Desa Sei Beras-Beras

4.3 Kependudukan

Penduduk Desa Kulim Jaya berjumlah 1.393 kepala keluarga. Jika dilihat menurut sosial ekonomi, pada umumnya masyarakat Desa Kulim Jaya bekerja sebagai petani kelapa sawit. Hal ini mengingat Desa Kulim Jaya merupakan daerah transmigrasi yang sebagian besar wilayahnya ditanami kelapa sawit.

Berdasarkan data administrasi pemerintahan desa, jumlah penduduk yang tercatat secara administrasi jumlah total 4.900 jiwa. Dengan rincian penduduk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjenis kelamin laki-laki berjumlah 2.542 jiwa, sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 2.358 jiwa, dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 1.393KK, dan luas desa 1.726 m².

Data penduduk saat ini diambil dari data yang sudah ada di Kantor Desa Kulim Jaya. Didapatkan data seperti yang ada di Tabel berikut ini.

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Desa Kulim Jaya 2021

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	2.542 Orang
2	Perempuan	2.358 Orang
Total		4.900 Orang

Sumber: Kantor Desa Kulim Jaya 2021

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencapaian Di Desa Kulim Jaya 2021

No	Macam Pekerjaan	Laki-Laki	Perempuan
1	Petani	849 Orang	91 Orang
2	Buruh Tani	105 Orang	15 Orang
3	Buruh Migran Perempuan	-	-
4	Buruh Migran Laki-Laki	-	-
5	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	15 Orang	20 Orang
6	Pengrajin Industri Rumah Tangga	-	-
7	Pedagang Keliling	10 Orang	5 Orang
8	Peternak	-	-
9	Dokter Swasta	-	-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10	Bidan Swasta	-	-
11	Pensiunan TNI/POLRI	2 Orang	-
12	Lain-Lain	1.559	2.224

Sumber: Kantor Desa Kulim Jaya 2021

Berdasarkan tabulasi data tersebut teridentifikasi, di Desa Kulim Jaya jumlah penduduk yang mempunyai mata pencaharian ada 1.112 dari jumlah tersebut, kehidupannya bergantung di sektor pertanian dan perkebunan 1.060 dari total jumlah penduduk.

**Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama
Di Desa Kulim Jaya 2021**

No	Agama	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Islam	2.352	2.222	4.574 Orang
2	Kristen	120	114	234 Orang
3	Khatolik	65	47	112 Orang
4	Hindu	-	-	-
5	Budha	-	-	-
6	Khonghucu	-	-	-

Sumber: Kantor Desa Kulim Jaya 2021

Dalam tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Desa Kulim Jaya yang beragama Islam mendominasi dengan jumlah 4.574 dan yang beragama Kristen berjumlah 234, Khatolik 112 dari total jumlah penduduk Desa Kulim Jaya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

44 Visi dan Misi

Visi

Menjunjung tinggi nilai-nilai ajaran agama yang dianut, benar-benar telah dijadikan tuntutan utama setiap nafas kehidupan dan penyelenggaraan pemerintahan desa, pembangunan, kemasyarakatan dan peribadi sehingga adanya kekuatan batin yang mendalam dijiwa setiap individu,

Menumbuh kembangkan kebudayaan yang sudah ada, sehingga mampu bertahan dan bersifat akomodatif terdapat kemajuan peningkatan derajat, harkaat, martabat manusia dan kontribusi,

3. Kondisi kehidupan sosial masyarakat dipandang dari sisi pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, keamanan, kenyamanan, ketentraman, dan ketertiban sudah semakin kondusif untuk memacu pembangunan,

4. Stabilitas ekonomi yang dipertahankan dan bersifat dinamis, produktifitas, mengurangi pengangguran, menurunkan kemiskinan, membina usaha kecil masyarakat,

Iklim demokratisai yang semakin kondusif, stabilitas politik, maka keamanan dan ketertiban terkendali, partisipasi dan kecerdasan masyarakat berpolitik semakin baik, penyelenggaraan pemerintahan.

Misi

Menjadikan kinerja pemerintahan desa, meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang mampu menguasai IPTEK dengan memiliki nilai-nilai moral religius dan kultural, manajemen pembangunan infrastruktur yang maju dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

mampu diakses secara merata tanpa ada tertinggal di dasari ketakwaan yang luhur,

Mewujudkan nilai-nilai kebudayaan masyarakat, dengan budaya mampu bertahan terhadap kemajuan dan ikut berkontribusi dan memberikan rasa aman,

Mewujudkan sosial masyarakat. Mewujudkan Masyarakat Majemuk,

Menjadikan stabilitas ekonomi masyarakat. Kondisi pendapatan yang mendasar, di dukung usaha sesuai profesi dan kemampuan,

Mewujudkan suasana kehidupan masyarakat dan menyelenggaraan kehidupan masyarakat dan menyelenggaraan pemerintah yang demokratis.

Menjadikan suasana kemasyarakatan dan penyelenggaraan pemerintah yang dinamis sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam pancasila dan konstitusi negara dalam NKRI, meningkatkan kesadaran nasionalisme.

4.5 Uraian Tugas dan Fungsi

a) BPD

Anggota BPD mempunyai hak

- a. Mengajukan rancangan peraturan desa
- b. Mengajukan pertanyaan
- c. Menyampaikan usul dan pendapat
- d. Memilih dan dipilih
- e. Memperoleh tunjangan

Fungsi BPD

- a. Merumuskan dan menetapkan peraturan desa bersama kepala desa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Manampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat
- c. Menayomi adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa

b) Kepala Desa

1. Tugas dan Fungsi Kepala Desa

Kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa, yang berada langsung dibawah Bupati dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui camat. Kepala desa mempunyai fungsi memimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Kepala desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta tugas-tugas lain yang dilimpahkan kepada desa.

c) Sekertaris Desa

1. Tugas dan Fungsi Sekertaris Desa

Sekertaris desa berkedudukan sebagai staf pembantu kepala desa dan memimpin sekertaris desa. Sekertaris mempunyai tugas mengkoordinir dan menjalankan adminitrasi pemerintahan, pembangunan kemasyarakatan dan keuangan desa serta memberikan pelayanan administrasi bagi pemerintah desa dan masyarakat.

2. Fungsi Sekertaris Desa

- a. Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan dan lapran
- b. Pelaksanaan urusan administrasi keuangan
- c. Pelaksanaan administrasi pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Pelaksanaan tugas dan fungsi kepala desa apabila kepala desa berhalangan.

d) Kaur

1. Tugas Kaur Pemerintah

- a. Membantu kepala desa dibidang teknis dan administrative pelaksanaan pemerintah desa
- b. Membantu sekertaris desa dibidang administrasi pelaksanaan dan ketentraman dan ketertiban rakyat
- c. Mengajukan pertimbangan kepada kepala desa baik yang menyangkut rancangan peraturan desa maupun hal-hal yang bertalian dengan pemerintah desa
- d. Menyusun laporan penyelenggaraan pemerintahan desa setiap tahun

2. Fungsi Kaur Pemerintah

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa
- b. Pelaksanaan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat
- c. Pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang dilimpahkan kepala desa
- d. Pelaksanaan kegiatan perencanaan pemerintah desa

3. Tugas dan Fungsi Kaur Pembangunan

- a. Membantu kepala desa dibidang teknis dan administrasi pelaksanaan pengelolaan pembangunan masyarakat desa
- b. Membantu membina perekonomian desa
- c. Mengajukan pertimbangan kepada kepala desa maupun hal-hal yang bertalian kepada pembangunan desa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Penggalan dan pemanfaatan potensi desa

4. Fungsi Kaur Pembangunan

- b. Pelaksanaan kegiatan bidang pembangunan masyarakat desa
- c. Pelaksanaan kegiatan dalam rangka membina perekonomian desa dan investarisasi potensi desa
- d. Pelaksana tugas-tugas yang dilimpahkan kepala desa
- e. Pelaksanaan kegiatan perencanaan pembangunan masyarakat desa

5. Tugas Kaur Umum

- a. Membantu kepala desa dibidang teknis dan administrasi pembinaan kehidupan masyarakat desa
- b. Melaksanakan urusan surat menyurat serta pelayanan umum
- c. Memelihara dan melestarikan aset-aset pemerintah
- d. Melaksanakan keuangan dan pelaporan
- e. Membina dan melayani administrasi kependudukan
- f. Membina dan melayani perizinan

6. Fungsi Kaur Umum

- a. Pelaksanaan kegiatan bidang pembinaan kehidupan kemasyarakatan desa
- b. Pelaksanaan investasi, pembinaan dan pelestarian kebudayaan yang berlaku di desa
- c. Pelaksanaan kegiatan perencanaan bidang kemasyarakatan dan sosial budaya desa

7. Tugas Kepala Dusun

Kepala dusun mempunyai tugas menjalankan kebijakan dan kegiatan kepala desa bidang pemerintahan, bidang ketentraman dan ketertiban, bidang pembangunan dan bidang kemasyarakatan di wilayah kerjanya.

8. Fungsi Kepala Dusun

- Pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan, bidang ketentraman, ketertiban, bidang pemabangunan dan bidang kemasyarakatan diwilayah kerjanya
- Pelaksanaan peraturan desa diwilayah kerjanya

4.6 Susunan Organisasi Pemerintahan Desa Kulim Jaya

Desa Kulim Jaya memiliki aparatur desa sebanyak 8 orang. Dari bidang pendidikan aparatur Desa Kulim Jaya memiliki aparat yang telah lulus sarjana, 4 aparatur yang lulusan S1, dan 4 orang lulusan SMA/ sederajat. Tingkat pendidikan aparatur Desa Kulim Jaya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Aparatur Desa Kulim Jaya

NO	NAMA	JABATAN	TINGKAT PENDIDIKAN
1	Warsito	Kepala Desa	SMA
2	Kiswoyo	Sekdes	S1
3	Munfaridah	Kaur Keuangan	S1
4	Padmo Susilo	Kaur Perencanaan	SMA
5	Khairul	Kasi Pemerintahan	SMA
6	Ardani Nawawi	Kasi Kesejahteraan	S1
7	Roekan	Kadus Panca Karya	S1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8	Darul	Kadus Krajan	SMA
9	Abdul Razak	Kadus Mekar Sari	SMA
10	Yulianto	Kadus Suka Damai	SMA

Sumber: Kantor Desa Kulim Jaya 2021

Adapun susunan Pemerintahan Desa Kulim Jaya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kulim Jaya



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang penulis lakukan tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu, maka penulis mengambil kesimpulan dan sebagai pelengkap nya penulis akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Pelayanan pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya menunjukkan masih belum sesuai. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang masih belum puas dengan pelayanan pengurusan SKGR yang diberikan karena masih membutuhkan waktu lama dalam pengurusannya dari SOP yang ditetapkan, tidak adanya sosialisasi terkait pengurusan SKGR menyebabkan masyarakat masih kebingungan dalam melakukan pengurusan SKGR.
2. Adapun hambatan dalam pelayanan pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya adalah pelaksanaan pelayanan pengurusan SKGR dalam pengumpulan berkas persyaratannya terlalu rumit untuk diikuti, dan masih adanya biaya yang harus masyarakat bayar untuk pengurusan SKGR serta masih ada juga berkas administrasi persyaratan yang tidak lengkap masyarakat sebagai pemohon.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

6.4.2.2. Saran

1. Di sarankan kepada Kantor Desa Kulim Jaya agar pegawai yang memberikan pelayanan terkait pengurusan SKGR diberikan teguran atau sanksi agar dalam bekerja bisa lebih baik lagi, sehingga masyarakat pun akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas. Kemudian untuk masyarakat seharusnya diadakan sosialisasi terkait pengurusan SKGR sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk mengurus sendiri SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya.
2. Di sarankan kepada Kantor Desa Kulim Jaya agar lebih memperhatikan kemudahan terkait biaya/tarif dalam pengurusan SKGR yang mana seharusnya dicantumkan kedalam peraturan di Kantor Desa Kulim Jaya sehingga masyarakat tidak kebingungan. Walaupun belum ada masyarakat yang melakukan pengaduan terkait pengurusan SKGR akan lebih baik jika di Kantor Desa Kulim Jaya ada tempat penanganan pengaduan berupa kotak saran atau website untuk masyarakat memberikan pengaduan terkait pelayanan pegawai di Kantor Desa Kulim Jaya.



DAFTAR PUSTAKA

Ayat

Al Qur`an Surah An-Nisa` ayat 58

Buku dan Skripsi

Dahyar Daraba, M.Si, 2019, *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*, Jakarta

Dewi Safitri, 2020, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau.

Dian Kamalia Nofitri, 2011, *Kekuatan Pembuktian Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Sebagai Alas Hak Kepemilikan Tanah (Analisis Kasus Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 97-98/Pdt/2009/PN-PBR)*, Tesis Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

Halim, A., Kusufi, M.S. 2014, *Teori, Konsep dan Aplikasi Akutansi Sektor Publik*, Edisi ke-2, Salemba Empat, Jakarta

Kurniawan Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta

Moenir, 2003, *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Supiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung.

Supiono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung.

Sopri, S.Sos, M.Si, Ahmad Mustanir, Hardianti Darman, 2020, *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*, Pasuruan, Jawa Timur

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Purwanto, 2018, *Analisis Pelayanan Administrasi Pertanahan Dikantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pacitan*, Tesis Magister Manajemen, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

Abdullah Ramadhani, Muhammad Ali Rahmadhani, 2017, *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*, Jurnal Publik, Vol.11, No.01

Jurnal

Carmia Diahloka, Achmad Bardjan Shaleh, 2013, *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. Jurnal Reformasi.

Desi Apriani, Arifin Bur, 2021, *Kepastian Hukum dan Perlindungan Hukum Dalam Simstem Publikasi Pendaftaran Tanah Di Indonesia*, Vol.5, No.2

Juan Wang. 2013. *Studi Tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kongbeng Kabupaten Kutai Timur*.

Nadila Sandy Dethia, Rosa Agustina, F.X Arsin, 2020, *Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) sebagai jaminan dalam perjanjian utang piutang*, Jurnal

Retnowati WD Tuti, Della sascia, Erinda Dwi Putri, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik Dikelurahan Serua Indah Kecamatan Ciputat Tangerang Selatan*. Jurnal umj.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Romiatun, 2015, *Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Pertanahan di Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjung Pinang*, E-Jurnal Administrasi Negara.

Yupita, Dewi Citra Larasati, 2017, *Pelayanan Kantor Desa Beji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol.6, No.3

Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Dasar-Dasar Pokok Agraria (UUPA)

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2019 tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Kantor Desa Kulim Jaya

Wawancara dengan Kepala Desa Kulim Jaya (Tanggal 23 Agustus 2021)



Wawancara dengan Sekretaris Desa Kulim Jaya (Tanggal 23 Agustus 2021)



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara dengan Kasi Pemerintahan (23 Agustus 2021)



Wawancara dengan warga yang melakukan pengurusan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya



(wawancara pak Igun 25 Agustus 2021) (wawancara pak Basori 26 Agustus 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(wawancara Ibu Siti 26 Agustus 2021)



(wawancara Ibu Umi 27 Agustus 2021)



(wawancara Ibu Fitri 27 Agustus 2021)



(wawancara Ibu Eva 27 Agustus 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(wawancara pak Riyono 28 Agustus 2021)



(wawancara pak Hadi 28 Agustus 2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Daftar Pertanyaan

a. Persyaratan

1. Apa saja persyaratan pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
2. Bagaimana masyarakat mengetahui syarat-syarat pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
3. Adakah kendala yang dialami pegawai saat menerima berkas persyaratan terkait pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
4. Apakah pegawai mengalami kendala saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat terkait pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?

b. Prosedur Pelayanan

1. Bagaimana prosedur pelayanan pembuatan SKGR di Kantor desa kulim jaya?
2. Apakah alur dalam prosedur pelayanan pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya sudah terbilang jelas?
3. Adakah sosialisasi untuk masyarakat terkait pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?

c. Jangka Waktu Pelayanan

1. Berapa lama waktu dalam pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
2. Apakah pegawai melakukan pelayanan pembuatan SKGR dengan tepat waktu?

d. Biaya/Tarif

1. Adakah biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pembuatan SKGR di Kantor desa kulim jaya?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Berapa biaya yang dibutuhkan dalam pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?

e. Penanganan Pengaduan

1. Sejauh ini adakah masyarakat yang melakukan pengaduan dalam pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
2. Apakah ada tempat untuk masyarakat memberikan pengaduan/compline di Kantor Desa Kulim Jaya mengenai pembuatan SKGR?
3. Bagaimana upaya Kantor Desa Kulim Jaya dalam menangani pengaduan-pengaduan yang dilakukan masyarakat dalam pembuatan SKGR?
4. Pengaduan-pengaduan seperti apa yang sering diterima terkait pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?

Narasumber: Masyarakat yang mengurus pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Desa Kulim Jaya

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai persyaratan pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai sistem/prosedur pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
3. Adakah hambatan yang dirasakan oleh Bapak/Ibu dalam pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya?
4. Bagaimanakah kecepatan pelayanan pembuatan SKGR yang diberikan petugas pelayanan kepada Bapak/Ibu?
5. Apakah pelayanan pembuatan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya sudah sesuai menurut Bapak/Ibu?



6. Apakah ada biaya transaksi yang Bapak/Ibu berikan dalam melakukan pelayanan pembuatan SKGR oleh petugas pelayanan?

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Rekap Tahunan SKGR di Kantor Desa Kulim Jaya 2019-2021

JUAL BELI TANAH DESA KULIM JAYA TAHUN 2019

NO	NO REGISTRASI	NAMA	TANGGAL	NO SHM
01	01/SKJB/2019/1/19	DADENG	14/01/2019	322 <Salim>
02	02/SKJB/2019/1/2019	BENI	16 Jan 2019	121 <Supri>
03	03/SKJB/2019/1/2019	AMINAH	21 Jan 2019	351 <Jalal>
04	04/SKJB/2019/1/19	SURIYONO	11 Feb 2019	513 <Amin>
05	05/SKJB/2019/1/1/2019	RAWAN KAWAN	19 Feb 2019	423 <Paiman>
06	06/SKJB/2019/1/1/19	ERIK	20 Feb 2019	108 <Satijo>
07	07/SKJB/2019/1/1/19	SUKIJAN	25 Feb 2019	— " —
08	08/SKJB/2019/1/1/19	PARJO	2 " —	255 <Hardi>
09	09/SKJB/2019/1/1/19	AJIAH	18 Maret 2019	130 <Toni>
10	10/SKJB/2019/1/1/19	TATANG	25 Maret 2019	315 <Samin>
11	11/SKJB/2019/1/1/19	EDI HIDAYAT	27 Maret 2019	150 <Hamin>
12	12/SKJB/2019/1/1/19	TARJONO	08 April 2019	221 <Darman>
13	13/SKJB/2019/1/1/19	ENDANG	10 April 2019	513 <Rizal>
14	14/SKJB/2019/1/1/19	YULIAS MAHAFANI	16 April 2019	150 <Hamin>
15	15/SKJB/2019/1/1/19	ALIP	23 April 2019	— " —
16	16/SKJB/2019/1/1/19	PARYONO	— " —	333 <Udin>
17	17/SKJB/2019/1/1/19	CICI	07 Mei 2019	253 <dodi>
18	18/SKJB/2019/1/1/19	UTARI	13 Mei 2019	182 <Ijal>
19	19/SKJB/2019/1/1/19	DAIMAN	16 Mei 2019	87 <Kadir>
20	20/SKJB/2019/1/1/19	YAYUK	22 Mei 2019	417 <Yuli>
21	21/SKJB/2019/1/1/19	IDA KUSUMA	11 Juni 2019	174 <Umar>
22	22/SKJB/2019/1/1/19	TUMIN	01 Agustus 2019	162 <Wagino>
23	23/SKJB/2019/1/1/19	BAMBANG	22 Agustus 2019	410 <Jainal>
24	24/SKJB/2019/1/1/19	VIVI IRAWATI	26 Agustus 2019	308 <Bagas>
25	25/SKJB/2019/1/1/19	WENDY	10 September 2019	271 <Rahman>
26	26/SKJB/2019/1/1/19	SUSILAWATI	16 September 2019	1120 <Lani>
27	27/SKJB/2019/1/1/19	AHMAD	17 September 2019	37 <Panggi>
28	28/SKJB/2019/1/1/19	JANUAR	1 Oktober 2019	520 <Karmin>
29	29/SKJB/2019/1/1/19	YOGA	2 Oktober 2019	36 <Eli>
30	30/SKJB/2019/1/1/19	MAUK	— " —	260 <Dahmi>
31	31/SKJB/2019/1/1/19	DEDI	— " —	391 <Supri>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JUAL BELI TANAH DESA KULIM JAYA TAHUN 2020

NO	NO REG	NAMA	TANGGAL	NOSHM
1.	01/STK/2005/I/2020	M. QAMDI PASPAH	28/01/2020	462 (PAISO)
2.	02/STK/2005/I/2020	ROMI SYAHPUTRA	23/01/2020	157 (TASRIL)
3.	03/STK/2005/II/2020	ERIK SETIAWATI	12/02/2020	329 (SHESTI)
4.	04/STK/2005/IX/2019	IRAH YUOI	25/09/2019	170 (ASUHAN-SAIRAH)
5.	05/STK/2005/II/2020	RIANE KATADARI	13/02/2020	170 (ASUHAN-SAIRAH)
6.	06/STK/2005/I/2020	YIMIALI	17/01/2020	259 (SUCANTI)
07.	01/STK/2005/I/2020	ABDIASZAH	17/01/2020	359 (SUCANTI)
08.	06/STK/2005/I/2020	YULIA KURNIAWA	07/01/2020	109 (TUSINO)
09.	09/STK/2005/II/2020	Rahman	29/02/2020	109 (TUSINO)
10.	10/STK/2005/II/2020	Yunaldi	28/02/2020	216 (WASIRIN)
11.	11/STK/2005/III/2020	SUBATI	17/03/2020	375 (GENE)
12.	12/STK/2005/IV/2020	WATTAM	24/03/2020	(B.A. FUSIM)
13.	13/STK/2005/V/2020	SUPRIYAH	07/03/2020	170 (SAIRAH)
14.	14/STK/2005/V/2020	SUHAPAR	01/04/2020	170 (SAIRAH)
15.	15/STK/2005/V/2020	YANGEN DRIMPAY	22/04/2020	170 (SUNDARI)
16.	16/STK/2005/V/2020			
17.	17/STK/2005/V/2020	PAIPAT	23/09/2020	541 (MUSTAFA)
18.	18/STK/2005/VI/2020	RIIS SYAHIL NAM	18/06/2020	SHM123 (TASRIL)
19.	19/STK/2005/VI/2020	Kamsiyah	17/09/2020	277 (MAMIN)
20.	20/STK/2005/VI/2020	Harhard Slatani - SE	24/03/2020	37 (TUCYO)
21.	21/STK/2005/VIII/2020	SUBIRVI	12/08/2020	DOXAN EFOI
22.	22/STK/2005/IX/2020	MARNAB	01/09/2020	397 (MARNAB)
23.	23/STK/2005/IX/2020	SUTERNO	02/09/2020	319 (JAHIR)
24.	24/STK/2005/IX/2020	YANSEN BEMONDAN	01/09/2020	319 (JAHIR)
25.	25/STK/2005/IX/2020	MEATIMIN	24/08/2020	319 (JAHIR)
26.	26/STK/2005/IX/2020	Muhammad NUKHTALIN	02/09/2020	25 (SARADI)
27.	27/STK/2005/IX/2020	SUCIANO	23/09/2020	25 (SARADI)
28.	28/STK/2005/X/2020	USMIYATI	02/09/2020	412 (BUDI SUHARTO)
29.	29/STK/2005/X/2020	THAHHMAN	23/06/2020	258 (MENDAMAN)
30.	30/STK/2005/X/2020	OKTAVIANDI RIVATO	10/11/2020	Mernadi / RIVATO
31.	31/STK/2005/X/2020	OKTAVIANDI RIVATO	10/11/2020	811 Hardono / RIVATO
32.	32/STK/2005/X/2020	SUHADI	26/10/2020	2enal (480)
33.	33/STK/2005/XI/2020	ESAU MUL MEIRA	26/11/2020	ESAU MUL MEIRA
34.	34/STK/2005/XI/2020	JORR Manalu	26/11/2020	ASRUL ZEIN (133) SURAH
35.	35/STK/2005/XI/2020	Rahidul Sinaga	26/11/2020	ASRUL ZEIN (133) SURAH
36.	36/STK/2005/XI/2020	JURMANI - M. LUTEM	26/11/2020	ASRUL ZEIN (133) SURAH
37.	37/STK/2005/XI/2020	Hozanah		SUKIDI / 93
38.	38/STK/2005/XI/2020	Suyono		SUKIDI / 93
1.	01/2005/STK/1/2020	Khamdani Nawawi	23/01/2020	1016 (Suyatnuri)
2.	02/2005/STK/1/2020	Ichamdani Nawawi	23/01/2020	135 (Suyatnuri)
3.	03/2005/STK/II/2020	Slami Walibi, YAPRI	26/02/2020	
4.	04/2005/STK/IV/2020	MEIRI WATI	01/01/2020	220 (BERO)
5.	05/2005/STK/IV/2020	Kranita ASUTI	25/04/2020	
		Rinda Op-Byoni		
		CAIRINE SARIN MRO/MTU		
6.	06/2005/STK/VI/2020	RIHAN DURYANI A212	19/06/2020	317 (Lekiman)
7.	07/2005/STK/IX/2020	WATI	04/09/2020	361 (Darmawati)
	39/STK/XI/2020	YUSRI	17/12/2020	336 (SUDIPTO)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JUAL BELI TANAH DESA KULIM JAYA TAHUN 2021

NO	NO REGISTRASI	NAMA	TANGGAL	NO SHM
01	01/STB/2005/II/21	SUHARTI	25 Feb 2021	138 (TAIMO)
02	02/STB/2005/III/21	DERY IRANAN	26 Maret 2021	175 (S-pom sudin)
03	03/STB/2005/III/21	Supratman	26 Maret 2021	175 (S-pom sudin)
04	04/STB/2005/III/21	P-V Prianto	26 - - - -	-11 - - - -
05	05/STB/2005/III/21	Fitriyati	-11 - - - -	-11 - - - -
06	06/STB/2005/III/21	Syaiful	-11 - - - -	175 (S-pom sudin)
07	07/STB/2005/III/21	Sulianto	-11 - - - -	175 (S-pom sudin)
08	08/STB/2005/III/21	Eva Farida	-11 - - - -	175 (-11 - - - -)
09	09/STB/2005/III/21	ANTRI	03 JUNI 2021	166 (KAPIONO)
10	10/STB/2005/IV/21	UMI Salsatul Habibah	09 JULI 2021	253 (DAPJO)
11	11/STB/2005/IV/21	Riyono	-11 - - - -	254 (AHMAD TAMARJO)
12	12/STB/2005/IV/21	JEIRO SULAH	-11 - - - -	254 (RISALDI)
13	13/STB/2005/IV/21	SUPRIANTO	-11 - - - -	1431 (MUR HOFIETH)
14	14/STB/2005/IV/21	SUPRIANTO	-11 - - - -	1276 (DOKONG)
15	15/STB/2005/IV/21	SITI SUKRAH	-11 - - - -	254 (PRIMO)
16	16/STB/2005/IV/21	Dian Entosa	-11 - - - -	221 (ARIS JOROK)
17	17/STB/2005/IV/21	KEMAN	-11 - - - -	220 (Pastori)
18	18/STB/2005/IV/21	TATILIA	-11 - - - -	1737 (KHOFIETH)
19	19/STB/2005/IV/21	DEUT Pilihan	-11 - - - -	1729 (ANIL MUKANTO)
20	20/STB/2005/IV/21	ASUT Pilihan	-11 - - - -	1164 (SUCITON)
21	21/STB/2005/IV/21	SIMINO	-11 - - - -	1160 (SAMIGO)
22	22/STB/2005/IV/21	ISMIGHI . Fird	13 Juli 2021	266 (Iman Jaceh)
23	23/STB/2005/IV/21	SUMARTOYO	16 Juli 2021	368 (SAPIN)
24	24/STB/2005/IV/21	IGUN KENIT DIAN . P.	16 Juli 2021	1320 (KOSIM BINCANA)
25	25/STB/2005/IV/21	MARIYANA	19 Juli 2021	313 (SUE)
26	26/STB/2005/IV/21	MISPIANTO	05 Agustus	115 (MUBALDI)
27	27/STB/2005/IV/21	MURRIS	08 Agustus	313 (SUE)
28	28/STB/2005/IV/21	BLANET MUSTOFA	23 Agustus 21	804 (JEMAIN)
29	29/STB/2005/IV/21	MURHAYATI	23 Agustus 21	773 (CHODIR)
30	30/STB/2005/IV/21	AMAN JAMINO	23 Agustus 21	770 (JONO PARTO)
31	31/STB/2005/IV/21	Rendra Kurnia Rianto	23 Agustus 21	987 (SUNYINO)
32	32/STB/2005/IV/21	ASEP Kurnia	23 Agustus 21	1298 (SENAPRI)
33	33/STB/2005/IV/21	SMINO	25 Agustus 21	1140 (SIMPITA)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Contoh SKGR yang sudah siap

(surat keterangan jual beli sama dengan surat ganti rugi di kantor desa kulim jaya)

**SURAT KETERANGAN
JUAL BELI**

NO.Reg. : 09/SKJB/2005/VI/2021
Tanggal : 03 Juni 2021

ATAS NAMA

ANDRI

PEMERINTAH DESA KULIM JAYA KECAMATAN LUBUK BATU
JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HULU
PROPINSI RIAU

TAHUN 2021

Sudah ditandatangani Tel 11/06/2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HULU
KECAMATAN LUBUK BATU JAYA
DESA KULIM JAYA

Jl. Makarti Raya Kode Pos 29352

SURAT KETERANGAN
NO: 09/SK/2005/V/2021

Ing bertanda tangan di bawah ini Pemerintah Desa Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu Propinsi Riau, Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ANDRI
Nik : 1402120206840003
Tempat T.L : Bunut Kisaran Barat, 02/06/1984
Alamat : RT 034 / RW 07 Desa Air Putih Kec. Lubuk Batu Jaya Kab. Indragiri Hulu

menar bahwa nama tersebut diatas memiliki/menguasai sebidang tanah pekarangan terletak di RT 05 /RW 02 Dusunanca Karya Desa Kulim Jaya No. SHM : 166 Dengan Sertifikat Atas Nama **KARIONO** dengan ukuran 20 × 40 m²

atas-batas dan ukuran sebagai berikut :

Belah Utara	: Bebatasan dengan NGAFIFUDIN/ LIA SRI ASIH	: 40 M
Belah Selatan	: Bebatasan dengan KARYONO	: 40 M
Belah Barat	: Bebatasan dengan JALAN DESA	: 20 M
Belah Timur	: Bebatasan dengan TUSIYAH	: 20 M

anah tersebut berasalkan dari bukti kepemilikan/penguasaan tanah berdasarkan :

a. Jual beli	: . ✓
b. Surat keterangan ganti rugi	:
c. Pembagian ahli waris	:
d. Surat keterangan sepadan	:
e. Bukti pembayaran PBB dari tahun : S/d
f. Surat pernyataan sebidang tanah :
g. Hibah	:
h.	:

ampai saat ini tanah tersebut tidak ada bersengketa dengan siapapun juga dan dengan demikian pula tanah tersebut tidak dalam tanggungan/jaminan sitaan dengan pihak lain. Tanah tersebut digunakan untuk lahan pekarangan.

demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Desa Kulim Jaya, 03 Juni 2021
Kepala Desa Kulim Jaya

WARITO



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN JUAL BELI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : **SITI AMINAH**
 Nik : 1402125506680004
 Tempat T.L : Medan, 15/06/1968
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : RT 05 / RW 02 Desa Kulim Jaya Kec. Lubuk Batu Jaya Kab. Indragiri Hulu

Yang selanjutnya disebut sebagai pihak I (pertama)

2. Nama : **ANDRI**
 Nik : 1402120206840003
 Tempat T.L : Bunut Kisaran Barat, 02/06/1984
 Alamat : RT 034 / RW 07 Desa Air Putih Kec. Lubuk Batu Jaya Kab. Indragiri Hulu

Yang selanjutnya disebut sebagai pihak II (Dua)

Yang ini pihak I (Pertama) telah menjual sebidang tanah pekarangan terletak di RT 05 /RW 02 Dusun Panca Karya Desa Kulim Jaya No. SHM : 166 Dengan Sertifikat Atas Nama **KARIONO** dengan ukuran 20 × 40 m²

Adapun batas-batas tanah tersebut adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara	: Bebatasan dengan NGAFIFUDIN/LIA SRI ASIH	: 40 M
Sebelah Selatan	: Bebatasan dengan KARYONO	: 40 M
Sebelah Barat	: Bebatasan dengan JALAN DESA	: 20 M
Sebelah Timur	: Bebatasan dengan TUSIYAH	: 20 M

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dengan akal yang sehat serta tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun. Selanjutnya pihak I (Pertama) dan keluarga akan bertanggung jawab jika ada tuntutan ataupun permasalahan dari pihak manapun dikemudian hari kecuali perusahaan..

Kulim Jaya, 03 Juni 2021

Pihak II (Kedua) Pihak (I) Pertama

ANDRI SITI AMINAH

Saksi-Saksi Saksi Pihak Keluarga

1. KHAMDANI NAWAWI/Kadus Panca Karya	()	1. AMI KURNIASIH/Anak	()
2. MIDIONO /RW 02	()		
3. ERWIN SIMANJUNTAK/RT 05	()		
4. NGAFIFUDIN	()		
5. LIA SRI ASIH	()		
6. TUSIYAH	()		

Diketahui oleh Kepala Desa
 Desa Kulim Jaya
 Tanggal : 03 Juni 2021
 Nomor : 09 /2005/SKJB/VI/2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini ;

Nama : SITI AMINAH
 Nik : 1402125506680004
 Tempat T.L : Medan, 15/06/1968
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : RT 05 / RW 02 Desa Kulim Jaya Kec. Lubuk Batu Jaya Kab. Indragiri Hulu

Tanah pekarangan terletak di RT 05 / RW 02 Dusun Panca Karya Desa Kulim Jaya No. SHM : 166 Dengan sertifikat Atas Nama KARIO NO dengan ukuran 20 × 40 m²


Batas-batas dan ukuran sebagai berikut :

Sebelah Utara	: Batasan dengan NGAFIFUDIN/ LIA SRI ASIH	: 40 M
Sebelah Selatan	: Batasan dengan KARYONO	: 40 M
Sebelah Barat	: Batasan dengan JALAN DESA	: 20 M
Sebelah Timur	: Batasan dengan TUSIYAH	: 20 M

Adalah tanah tersebut saya dapat dari jual beli dan diatasnya terdapat tanaman dan tidak ada sengketa batas/gugatan dari pihak lain serta pula tidak sedang menjadi agunan pada suatu Bank Pemerintah atau pihak lain.

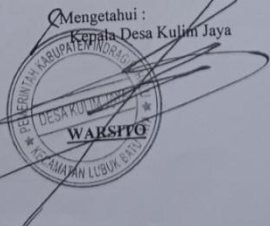
Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, dengan disaksikan oleh para sepadan dan turut menurunkan tanda tangannya dibawah ini.

Kulim Jaya, 03 Juni 2021
 Yang Menyatakan


 SITI AMINAH

Saksi-Saksi

1. KHAMDANI NAWAWI/Kadus Panca Karya	()	1. AMI KURNIASIH/Anak	()
2. MIDIONO /RW 02	()		
3. ERWIN SIMANJUNTAK/RT 05	()		
4. NGAFIFUDIN	()		
5. LIA SRI ASIH	()		
6. TUSIYAH	()		

Mengetahui :
 Kepala Desa Kulim Jaya

 WAKSITO



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN TIDAK SENGKETA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI AMINAH
 Nik : 1402125506680004
 Tempat T.L : Medan, 15/06/1968
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : RT 05 / RW 02 Desa Kulim Jaya Kec. Lubuk Batu Jaya Kab. Indragiri Hulu

Dengan berbadan sehat dan berpikiran yang sempurna serta tidak dipengaruhi oleh siapapun juga bahwa saya telah menyatakan dengan sebenarnya dan benar-benar memiliki sebidang tanah pekarangan terletak di RT 05 /RW 02 Dusun Panca Karya Desa Kulim Jaya No. SHM : 166 Dengan Sertifikat Atas Nama KARIO NO dengan ukuran 20 x 0 m²

atas-batas dan ukuran sebagai berikut :

Belah Utara	: Batasan dengan NGAFIFUDIN/ LIA SRI ASIH	: 40 M
Belah Selatan	: Batasan dengan KARYONO	: 40 M
Belah Barat	: Batasan dengan JALAN DESA	: 20 M
Belah Timur	: Batasan dengan TUSIYAH	: 20 M

Selama saya memiliki tanah tersebut tidak pernah terjadi persengketaan dengan batas tanah orang lain atau persengketaan lainnya dan sama sekali tidak pernah bersangkutan pihak manapun juga seperti Kredit / erband/Hipotik,digadaikan dan berupa lainnya.

Apabila terjadi tuntutan dari pihak manapun juga, maka saya tidak akan melibatkan pihak Pemerintah atau PAT setempat dan saksi-saksi dalam pelepasan Hak dan saya sanggup bertanggung jawab sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kulim Jaya, 03 Juni 2021
 Yang Menyatakan



KARYONO / SITI AMINAH

Saksi-Saksi

Saksi Pihak Keluarga

- | | | | |
|--------------------------------------|------|-----------------------|------|
| 1. KHAMDANI NAWAWI/Kadus Panca Karya | () | 1. AMI KURNIASIH/Anak | () |
| 2. MIDIONO /RW 02 | () | | |
| 3. ERWIN SIMANJUNTAK/RT 05 | () | | |
| 4. NGAFIFUDIN | () | | |
| 5. LIA SRI ASIH | () | | |
| 6. TUSIYAH | () | | |

Mengetahui :

Kepala Desa Kulim Jaya





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SHEET KAART(PETA SITUASI TANAH)

Desa : Kulim Jaya
 T/RW : 05/02
 No SHM : 166
 Kecamatan : Lubuk Batu Jaya
 Kabupaten : Indragiri Hulu
 Luas Tanah : 20 × 40 m²

U
↑

NGAFIFUDIN/ LIA SRI ASIH 40 M

JALAN DESA 20 M

TUSIYAH 20 M

KARYONO 40 M

Kulim Jaya, 03 Juni 2021
 Petugasukur Desa

 KHAIRUL

Saksi-Saksi

1. KHAMDANI NAWAWI/Kadus Panca Karya	()	1. AMI KURNIASIH/Anak	()
2. MIDIONO /RW 02	()		
3. ERWIN SIMANJUNTAK/RT 05	()		
4. NGAFIFUDIN	()		
5. LIA SRI ASIH	()		
6. TUSIYAH	()		

Diketahui oleh
 Repala Desa Kulim Jaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BERITA ACARA

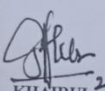
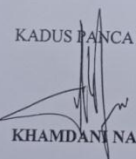



ada hari ini Kamis tanggal Tiga Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu, telah dilaksanakan pengecekan kaligus pengukuran tanah pekarangan terletak di RT 05 /RW 02 Dusun Panca Karya Desa Kulim Jaya No. SHM : 166 dengan Sertifikat Atas Nama **KARIONO** dengan ukuran 20 x 40 m²

Batas-batas dan ukuran sebagai berikut :

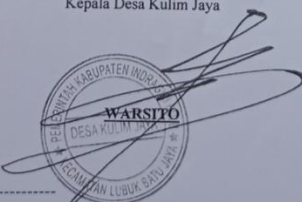
Sebelah Utara	: Batasan dengan NGAFIFUDIN/ LIA SRI ASIH	: 40 M
Sebelah Selatan	: Batasan dengan KARYONO	: 40 M
Sebelah Barat	: Batasan dengan JALAN DESA	: 20 M
Sebelah Timur	: Batasan dengan TUSIYAH	: 20 M

Pengukuran tersebut disaksikan oleh para sempadan yang hadir di lokasi dan apabila kenyataan ini tidak benar, saya selaku pemilik tanah bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan secara nyata membebaskan pihak pemerintah dan menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

<p>Petugas Ukur Desa/Kelurahan</p> <p> KHAIROL</p> <p> KHAMDANI NAWAWI</p>	<p>Pemilik Tanah</p> <p> SITILAMINAH</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  MIDIONO </div> <div style="text-align: center;">  ERWIN SIMANUNTAK </div> </div>
--	---

Mengetahui,
Kepala Desa Kulim Jaya


WARSITO

Catatan Petugas :
Batas-batas tanah dipasang patok -----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOTULEN RAPAT

Rapat : Penetapan Tapal Batas Tanah Bapak ANDRI
 Hari/Tanggal : Kamis, 03 Juni 2021
 Waktu Rapat : 10.00 Wib
 Acara : Penetapan Tapal Batas Tanah Pekarangan
 Tempat : Rumah Bapak ANDRI
 Pimpinan Rapat : Bapak KHAIRUL
 Pencatat : Bapak ROEKAN
 Peserta :
 1. KHAMDANI NAWAWI
 2. MIDIONO
 3. ERWIN SIMANJUNTAK
 4. NGAFIFUDIN
 5. LIA SRI ASIH
 6. TUSIYAH

Demikian notulen rapat tim penetapan dan penegasan Batas Desa Tahun Anggaran 2021 Desa Kulim Jaya Kec Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kulim Jaya, 03 Juni 2021
Pimpinan Rapat


KHAIRUL



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2980/2021

Pekanbaru, 17 Juni 2021 M

Biasa

7 Zulqaidah 1442 H

Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. **Afrizal, S.Sos, M.Si.**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

N a m a	: Lilis Mahmudah
NIM	: 11775201575
Jurusan	: Administrasi Negara
Semester	: VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: **"Efisiensi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Studi Kasus di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti. MS, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 19751112 199903 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Cipta dilindungi sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan harus mencantumkan sumber untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Cipta dilindungi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

embusan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

©

H. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Un.04/F.VII/PP.00.9/2932/2021

Biasa

Izin Riset

Pekanbaru, 14 Juni 2021 M

4 Zulqaidah 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

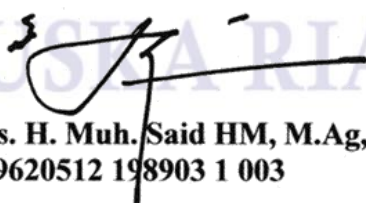
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Lilis Mahmudah
NIM. : 11775201575
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Efisiensi Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR)
Studi Kasus Di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu
Jaya Kabupaten Indragiri Hulu" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/42349
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Sebagai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Rekomendasi Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : 044/VI/PP.00.9/2932/2021 Tanggal 14 Juni 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

Nama : **LILIS MAHMUDAH**
NIM / KTP : 11775201575
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang : S1
Alamat : PEKANBARU
Judul Penelitian : **EFISIENSI PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI (SKGR) STUDI KASUS DI KANTOR KEPALA DESA KULIM JAYA KECAMATAN LUBUK BATU JAYA KABUPATEN INDRAGIRI HULU**
Lokasi Penelitian : 1. KANTOR KEPALA DESA KULIM JAYA
2. DESA KULIM JAYA

Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru

Pada Tanggal : 6 Juli 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumber:
Dilarang hanya untuk kegiatan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan masalah.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Sae Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU
KECAMATAN LUBUK BATU JAYA
DESA KULIM JAYA

Jl. Makarti Raya, 01 Kulim Jaya Kode Pos 29352

: 140/2005/L/IX/19

: -

: **Pelaksanaan Kegiatan Riset di Desa Kulim Jaya**

Kepala:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Pekan Baru.

Merindak Lanjuti surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/42349 tanggal 06 Juli 2021 perihal rekomendasi untuk judul tugas akhir "**Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Kepala Desa (Studi Kasus di Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu)**" yang dilakukan oleh :

Nama : LILIS MAHMUDAH
 NIM : 11775201575
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Lokasi Penelitian : Kantor Kepala Desa Kulim Jaya

Ditawa kami menyetujui yang bersangkutan melakukan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud di Kantor Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan untuk dapat dimaklumi, terima

Kasih.

Dikeluarkan di : Kulim Jaya
 Tanggal : 12 Juli 2021

a.n. Kepala Desa Kulim Jaya
 Sekretaris Desa

KISWOYO

embusan

1. Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Indragiri Hulu di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu
3. Yang bersangkutan

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU
KECAMATAN LUBUK BATU JAYA
DESA KULIM JAYA

Jl. Makarti Raya, 01 Kulim Jaya Kode Pos 29352

SURAT KETERANGAN

Nomor : 140/2005/SKet/IX/327

Kepala Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu
ini menerangkan bahwa :

Nama : LILIS MAHMUDAH
NIM : 11775201575
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Universitas : UIN Suska Riau
Maksud : Benar yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian dan pengumpulan data di Kantor Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu dengan Judul Tugas Akhir **Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) di Kantor Kepala Desa (Studi Kasus di Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu)**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kulim Jaya, 10 September 2021
Kepala Desa Kulim Jaya



Tembusan Kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
2. Yang bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Lilis Mahmudah, adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 19 Agustus 1998 di Kulim Jaya, penulis merupakan anak ke 4 dari 3 bersaudara. Ayahnya bernama Ahmadi dan Ibu yang bernama Karsiti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 007 Kulim Jaya pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTS Al-Hidayah Kulim Jaya selesai pada tahun 2013 dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Sungai Lala selesai pada Tahun 2016. Pada Tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Penulis diterima melalui jalur SBMPTN.

Dalam masa perkuliahan penulis telah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan Pekanbaru (BDLHK) tepatnya pada bagian Sarana dan Evaluasi Diklat. Dan juga penulis telah mengabdikan diri di Masyarakat dalam Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kulim Jaya Kabupaten Indragiri Hulu.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) Di Kantor Kepala Desa (Studi Kasus Di Desa Kulim Jaya Kecamatan Lubuk Batu Jaya Kabupaten Indragiri Hulu)”** penelitian dilakukan pada Kantor Desa Kulim Jaya dimana pada Tanggal 22 April 2021 penulis mengikuti Ujian Seminar Proposal dan pada Tanggal 22 November 2021 penulis Mengikuti Ujian *Oral Comprehensive* di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan LULUS dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.